



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 27 Απριλίου 2017

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής “Συνήγορος του Καταναλωτή” για το 2016.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Λευτέρης Ζαγορίτης**, παρέδωσε σήμερα στον Πρόεδρο της Βουλής, **κ. Νίκο Βούτση**, την ετήσια έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής για τα πεπραγμένα του 2016. Στη συνάντηση παρέστησαν, επίσης, η Αναπληρώτρια Συνήγορος, **κ. Αθηνά Κοντογιάννη**, και η Βοηθός Συνήγορος, **κ. Βασιλική Μπώλου**.

Ο κ. Ζαγορίτης προέβη στην ακόλουθη δήλωση:

“Το 2016 ήταν ιδιαίτερα παραγωγικό για την Ανεξάρτητη Αρχή ‘Συνήγορος του Καταναλωτή’.

Οι αναφορές που υποβλήθηκαν έφθασαν τις 7.067, αριθμός αυξημένος κατά 31,2% σε σχέση με το 2015. Αυξημένες κατά 8% ήταν και οι αναφορές (542) που δέχθηκε το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, που ανήκει στις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Αθροιστικά, ο αριθμός των υποθέσεων το 2016 διαμορφώθηκε σε 7.609, είναι υπερδιπλάσιος σε σχέση με το 2010 και πρόκειται για τις περισσότερες αναφορές που έχουν δεχθεί ο Συνήγορος του Καταναλωτή από την ίδρυσή του και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή από την έναρξη λειτουργίας του. Επισημαίνεται ότι το 82,53% των υποθέσεων επιλύθηκαν μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, κατά μέσο όρο μικρότερο των 90 ημερών και χωρίς κανένα απολύτως κόστος για τους εμπλεκόμενους.

Η μεγαλύτερη αύξηση αναφορών σημειώθηκε στις χρηματοπιστωτικές (τράπεζες, δάνεια) υπηρεσίες (36,4%), στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (35,1%) και την ενέργεια-ύδρευση (60,6%), εμπορικοί κλάδοι που συνδέονται άρρηκτα με πάγιες οικονομικές υποχρεώσεις των καταναλωτών και, συνεπώς, αντικατοπτρίζουν σαφέστατα τις αρνητικές επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης, που μαστίζει την αγορά και εξουθενώνει τα οικογενειακά εισοδήματα.

Μέσα σ’ αυτή την κρίση, που, επιπλέον, δημιουργεί εντονότερη την ανάγκη εξεύρεσης αμοιβαία αποδεκτών λύσεων για τη φιλική, εξωδικαστική επίλυση των διαφορών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή αναδεικνύεται σε θεσμό που προσφέρει χρήσιμες και αποτελεσματικές διαμεσολαβητικές υπηρεσίες, αφού εξακολουθεί να κερδίζει την εμπιστοσύνη καταναλωτών και προμηθευτών.

Τέλος, πρέπει να τονίσω ότι το 2016 ήταν κομβικό για την ενίσχυση του θεσμού της εναλλακτικής επίλυσης και το άνοιγμα νέων δρόμων στη διαμεσολάβηση, δεδομένου ότι ξεκίνησε τη λειτουργία της η νέα ευρωπαϊκή πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ενώ κυρώθηκε με προεδρικό διάταγμα ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας, που συστηματοποιεί τις βασικές αρχές συναλλακτικής συμπεριφοράς με δεσμευτική ισχύ για όλους τους εμπορικούς κλάδους”.

Το πλήρες κείμενο της Έκθεσης είναι διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή (www.synigoroskatanaloti.gr).

